

ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN ANTENATAL CARE OLEH IBU PESERTA JAMPERSAL DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS PONCOL SEMARANG TAHUN 2013

Tri Dian Larasati*), Supriyono Asfawi**), Dyah Ernawati**)

*) Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

**) Staff Pengajar Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

Jl. Nakula 1 No.5 Gedung Lt. 5 Semarang

Telp./Fax. (024) 3549948

Email: visikes@fkm.dinus.ac.id

ABSTRAK

Jampersal merupakan program pembangunan kesehatan di Indonesia yang di tujukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Kebijakan dari program Jampersal ini adalah terselenggaranya pengelolaan keuangan yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel dan dalam menjalankan kebijakan operasional Jampersal.

Jenis penelitian ini *explanatory research*, dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah ibu peserta Jampersal sebanyak 109 ibu. Sampel sebanyak 86, dengan teknik *simple random sampling*. Uji statistik yang digunakan adalah *korelasi rank spearman*.

Hasil penelitian didapatkan ada hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta Jampersal ($Pvalue=0,011$) dengan nilai korelasi 0,289. Ada hubungan sikap dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta Jampersal ($Pvalue=0,016$) dengan nilai korelasi 0,275. Ada hubungan kepuasan dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta Jampersal ($Pvalue=0,009$) dengan nilai korelasi 0,225. Ada hubungan persepsi mutu pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta Jampersal ($Pvalue=0,001$) dengan nilai korelasi 0,377.

Saran bagi peserta Jampersal diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan tentang pentingnya kunjungan ANC dengan mengikuti penyuluhan kesehatan tentang *antenatal care* yang diberikan oleh petugas.

Kata Kunci : Pengetahuan, sikap, kepuasan, persepsi mutu pelayanan, pemanfaatan pelayanan antenatal care, Jampersal

ABSTRACT

Jampersal is health development program in Indonesia, which is intended to improve optimal public health. Policies of this program is the implementation of efficient, effective transparent and accountable financial management in carrying out the operational policy of Jampersal.

This methode is correlation study, with cross-sectional approach. Population is mothers of maternity assurance by 109 women. Samples are 86, with simple random sampling technique. The used statistical test is Pearson correlation and Rank Spearman correlation.

The results showed correlation with the knowledge of the use of *Antenatal Care Services* in women participants Jampersal ($Pvalue= 0.011$) with a correlation value of 0,289. There is a relationship with the attitude of service utilization in women attending *Antenatal Care Jampersal* ($Pvalue = 0.016$) with a correlation value of 0,275. There is an association satisfaction with care utilization in women attending *Antenatal Care Jampersal* ($Pvalue = 0.009$) with a correlation value of 0,225. There is a relation perception quality of service with the utilization of *Antenatal Care Services* in women Jampersal participants ($Pvalue = 0.001$) with a correlation value of 0,377.

The suggestion is Jampersal participants are expected to increase knowledge about the importance of ANC visits by following health education about antenatal care provided by staff.

Keywords : Knowledge, attitude, satisfaction, perceived quality of care, utilization of antenatal care services, jampersal.

PENDAHULUAN

Jampersal merupakan program pembangunan kesehatan di Indonesia yang di tujukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Kebijakan dari program Jampersal ini adalah terselenggaranya pengelolaan keuangan yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel dan dalam menjalankan kebijakan operasional Jampersal. Jaminan persalinan ini dimaksudkan untuk mengatasi hambatan finansial bagi ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan persalinan dan meningkatkan akses masyarakat terhadap persalinan yang sehat di dalamnya termasuk pemeriksaan pemeriksaan kehamilan, pelayanan nifas termasuk KB pasca persalinan, dan pelayanan bayi baru lahir.⁽²⁾

Permasalahan yang terjadi belum seluruh masyarakat memanfaatkan program jampersal yang disediakan pemerintah. Data dari Rumah Sakit Tugurejo Semarang dari tahun 2011 s/d 2012 Januari terdapat 1937 orang pasien kunjungan persalinan, dan dari angka tersebut terdapat 579 orang pengguna Jampersal. Rata-rata setiap bulan 30-35 orang bersalin di rumah sakit tersebut yang menggunakan program Jampersal namun di awal bulan Januari sampai dengan February 2012 angka tersebut mengalami penurunan menjadi 23-25 orang per bulan.⁽⁴⁾

Penelitian Rahmawati menunjukkan pengguna jampersal di Puskesmas Klaling Kudus bulan April-Desember 2011 sebanyak 172 pasien. Pasien menganggap mutu pelayanan Jampersal yang kurang baik sebanyak 60% dan baik sebanyak 40%. Kepuasan pada pengguna Jampersal di wilayah ini sebagian besar tidak puas sebanyak 58,3% sedangkan pengguna Jampersal yang puas sebanyak 41,7%.⁽⁵⁾

Jenis layanan Jampersal yang disediakan adalah *antenatal care* (ANC), persalinan normal, pelayanan nifas normal, KB pasca persalinan, dan pelayanan bayi baru lahir normal. Pelayanan *antenatal care* adalah pelayanan kesehatan yang diberikan kepada ibu selama masa kehamilannya

sesuai dengan standar pelayanan antenatal. Pelayanan antenatal untuk mencegah adanya komplikasi obstetri bila mungkin dan memastikan bahwa komplikasi dideteksi sedini mungkin serta ditangani secara memadai.

Kunjungan ANC di Puskesmas Poncol juga masih rendah. Jumlah ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Poncol Semarang pada tahun 2010 sebanyak 564 orang, sebanyak 256 orang (45,39%) yang melakukan ANC K1, dan 352 (62,41%) yang melakukan K4. Peserta Jampersal di wilayah kerja Puskesmas Poncol Semarang pada bulan Januari sampai Oktober 2012 sebanyak 109 ibu dan yang memanfaatkan pelayanan ANC sebanyak 25 ibu peserta Jampersal.

Survey pendahuluan yang dilakukan peneliti di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang mengenai pemanfaatan jampersal tidak semua peserta jampersal memanfaatkan pelayanan ANC. Berdasarkan hasil studi pendahuluan terhadap 10 ibu yang melakukan kunjungan ANC sebanyak 6 orang (60%) yang menggunakan jampersal sedangkan sebanyak 4 orang (40%) tidak menggunakan jampersal. Mereka lebih memilih menjadi pasien umum daripada menggunakan jampersal dikarenakan jika ibu menggunakan jampersal mengeluhkan mengenai pelayanan yang kurang baik, petugas kurang antusias terhadap keluhan dari para pasien, petugas yang tidak ramah dalam melayani peserta jampersal, serta prosedur penggunaan jampersal yang berbelit-belit. Petugas kesehatan dalam melayani peserta jampersal tidak ramah. Berdasarkan alasan tersebut membuat ibu di wilayah kerja Puskesmas Poncol Semarang tidak mau memanfaatkan pelayanan Jampersal khususnya dalam pemanfaatan ANC.

METODE

Jenis penelitian ini adalah explanatory research dan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan *cross sectional*. Variabel dalam penelitian ini adalah pengetahuan, sikap, kepuasan, persepsi mutu pelayanan

dan pemanfaatan pelayanan *antenatal care*. Sampel dalam penelitian ini adalah ibu trimester II dan III sebanyak 86 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data dua yaitu deskriptif dan bivariat.

HASIL

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

a. Umur

Tabel 4.1 Distribusi responden berdasarkan umur di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang tahun 2013

Variabel	Mean	Min	Max	SD
Umur	27,08	20	37	4,062

Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa umur responden rata-rata adalah umur 27,08 tahun, dengan standard deviasi 4,062. Umur responden paling muda adalah umur 20 tahun dan paling tua adalah 37 tahun.

b. Pendidikan

Tabel 4.2 Distribusi frekuensi kategori pendidikan di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang tahun 2013

Pendidikan	Frekuensi	%
SD	7	8,1
SLTP	24	27,9
SLTA	44	51,2
PT	11	12,8
Jumlah	86	100

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa pendidikan responden terbanyak adalah SLTA sebanyak 44 (51,2%). Pendidikan SLTP sebanyak 24 responden (27,9%), PT sebanyak 11 responden (12,8%) dan SD sebanyak 7 responden (8,1%).

c. Pekerjaan

Tabel 4.3 Distribusi frekuensi pekerjaan di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang tahun 2013

Pekerjaan	Frekuensi	%
Ibu rumah tangga	15	17,4
Swasta	40	46,5
Buruh	19	22,1
Wiraswasta	12	14,0
Jumlah	86	100

Dari tabel 4.3 dapat diketahui pekerjaan responden terbanyak swasta sebanyak 40 (46,5%). Pekerjaan sebagai buruh sebanyak 19 responden (22,1%), ibu rumah tangga sebanyak 15 responden (17,4%) dan sebagai wiraswasta sebanyak 12 (14,0%).

d. Umur Kehamilan

Tabel 4.4 Distribusi frekuensi umur kehamilan di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang tahun 2013

Umur kehamilan	Frekuensi	%
Trimester 2	39	45,3
Trimester 3	47	54,7
Jumlah	86	100

Dari tabel 4.4 dapat diketahui bahwa umur kehamilan responden sebagian besar trimester III sebanyak 47 responden (54,7%) dan umur kehamilan trimester 2 sebanyak 39 responden (45,3%).

2. Analisis Univariat

a. Pengetahuan ibu peserta Jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang

Tabel 4.5 Distribusi responden berdasarkan pengetahuan ibu peserta Jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang tahun 2013

Variabel	Mean	Min	Max	SD
Pengetahuan	12,59	4	18	3,752

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa pengetahuan responden rata-rata adalah 12,59, dengan standard deviasi 3,752. Pengetahuan responden paling rendah adalah 4 dan paling tinggi adalah 18.

Untuk kepentingan deskriptif, pengetahuan ibu peserta Jampersal dikategorikan menjadi:

Tabel 4.6 Distribusi frekuensi kategori pengetahuan ibu peserta Jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang tahun 2013

Pengetahuan	Frekuensi	%
Kurang	34	39,5
Cukup	26	30,2
Baik	26	30,2
Jumlah	86	100

Dari 86 responden dapat diketahui pengetahuan ibu peserta Jampersal sebagian besar kurang sebanyak 34 responden (39,5%). Sisanya adalah pengetahuan cukup sebanyak 26 responden (30,2%) dan pengetahuan baik sebanyak 26 responden (30,2%).

- b. Sikap ibu peserta Jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang

Tabel 4.7 Distribusi responden berdasarkan sikap ibu peserta Jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang tahun 2013

Variabel	Mean	Min	Max	SD
Sikap	41,80	24	62	9,956

Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa sikap responden rata-rata adalah 41,80, dengan standard deviasi 9,956. Sikap responden paling rendah adalah 24 dan paling tinggi adalah 62.

Untuk kepentingan deskriptif, sikap ibu peserta Jampersal dikategorikan menjadi:

Tabel 4.8 Distribusi frekuensi kategori sikap ibu peserta Jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang tahun 2013

Sikap	Frekuensi	%
Kurang	48	55,8
Cukup	26	30,2
Baik	12	14,0
Jumlah	86	100

Dari 86 responden dapat diketahui bahwa sikap ibu peserta Jampersal sebagian besar kurang sebanyak 48 responden (55,8%). Sikap cukup sebanyak 26 responden (30,2%) dan sisanya adalah sikap baik sebanyak 12 responden (14,0%).

- c. Kepuasan ibu peserta Jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang

Tabel 4.9 Distribusi responden berdasarkan kepuasan ibu peserta Jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang tahun 2013

Variabel	Mean	Min	Max	SD
Kepuasan	42,86	24	66	8,385

Tabel 4.9 Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kepuasan ibu peserta Jampersal responden rata-rata adalah 42,86, dengan standard deviasi 8,385. Kepuasan responden paling rendah adalah 24 dan paling tinggi adalah 66.

Untuk kepentingan deskriptif, kepuasan ibu peserta Jampersal dikategorikan menjadi:

Tabel 4.10 Distribusi frekuensi kategori kepuasan ibu peserta Jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang tahun 2013

Kepuasan	Frekuensi	%
Rendah	52	60,5
Tinggi	34	39,5
Jumlah	86	100

Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa kepuasan ibu peserta Jampersal sebagian besar rendah sebanyak 52 responden (60,5%) dan sisanya adalah kepuasan tinggi sebanyak 34 responden (39,5%).

d. Persepsi mutu pelayanan di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang

Tabel 4.11 Distribusi responden berdasarkan persepsi mutu pelayanan di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang tahun 2013

Variabel	Mean	Min	Max	SD
Persepsi mutu pelayanan	39,93	28	61	9,126

Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa persepsi mutu pelayanan responden rata-rata adalah 39,93, dengan standard deviasi 9,126. Persepsi mutu pelayanan responden paling rendah adalah 28 dan paling tinggi adalah 61.

Untuk kepentingan deskriptif, persepsi mutu pelayanan dikategorikan menjadi:

Tabel 4.12 Distribusi frekuensi kategori persepsi mutu pelayanan di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang tahun 2013

Persepsi mutu pelayanan	Frekuensi	%
Kurang baik	40	46,5
Baik	46	53,5
Jumlah	86	100

Dari 86 responden dapat diketahui bahwa persepsi mutu pelayanan sebagian besar baik sebanyak 46 responden (53,5%) dan sisanya adalah kurang baik sebanyak 40 responden (46,5%).

e. Pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta Jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang

Tabel 4.13 Distribusi responden berdasarkan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta Jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang tahun 2013

Variabel	Mean	Min	Max	SD
Pemanfaatan pelayanan <i>Antenatal Care</i>	3,83	1	7	1,646

Tabel 4.13 dapat diketahui bahwa pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* responden rata-rata adalah 3,83, dengan standard deviasi 1,646. Pemanfaatan pelayanan *antenatal care* responden paling rendah adalah 1 dan paling tinggi adalah 7.

Untuk kepentingan deskriptif, pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* dikategorikan menjadi:

Tabel 4.14 Distribusi frekuensi kategori pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta Jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang tahun 2013

Pemanfaatan pelayanan <i>Antenatal Care</i>	Frekuensi	%
Kurang baik	49	57,0
Baik	37	43,0
Jumlah	86	100

Tabel 4.14 dapat diketahui bahwa pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* sebagian besar kurang baik sebanyak 49 responden (57,0%) dan sisanya adalah baik sebanyak 37 responden (43,0%).

3. Analisis Bivariat

- a. Hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang

Tabel 4.15 Hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang

Variabel	n	r	Pvalue
Pengetahuan * Pemanfaatan pelayanan <i>Antenatal Care</i>	86	0,289	0,011

Hasil penelitian terhadap 86 ibu peserta Jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang diperoleh data hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang.

Analisa hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal menggunakan *Korelasi Pearson* didapatkan P value sebesar 0,011, berarti ada hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal. Hasil penelitian diperoleh nilai $r = + 0,289$ artinya mempunyai kekuatan hubungan yang sedang, semakin baik pengetahuan maka semakin baik pemanfaatan pelayanan *antenatal care*.

- b. Hubungan sikap dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang

Tabel 4.16 Hubungan sikap dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang tahun 2013

Variabel	n	r	P
Sikap * Pemanfaatan pelayanan <i>Antenatal Care</i>	86	0,275	0,016

Hasil penelitian terhadap 86 ibu peserta Jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang diperoleh data hubungan sikap dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang.

Analisa hubungan sikap dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal menggunakan *Korelasi Pearson* didapatkan P value sebesar 0,016, berarti ada hubungan sikap dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal. Hasil penelitian diperoleh nilai $r = + 0,275$ artinya mempunyai kekuatan hubungan yang sedang, semakin baik sikap maka semakin baik pemanfaatan pelayanan *antenatal care*.

- c. Hubungan kepuasan dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang

Tabel 4.17 Hubungan kepuasan dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang tahun 2013

Variabel	n	r	P
Kepuasan * Pemanfaatan pelayanan <i>Antenatal Care</i>	86	0,225	0,009

Hasil penelitian terhadap 86 ibu peserta Jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang diperoleh data hubungan kepuasan dengan

pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang.

Analisa hubungan kepuasan dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal menggunakan *Korelasi Pearson* didapatkan P value sebesar 0,009, berarti ada hubungan kepuasan dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal. Hasil penelitian diperoleh nilai $r = +0,225$ artinya mempunyai kekuatan hubungan yang sedang, semakin tinggi kepuasan maka semakin baik pemanfaatan pelayanan *antenatal care*.

- d. Hubungan persepsi mutu pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang

Tabel 4.22 Hubungan persepsi mutu pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang tahun 2013

Variabel	n	r	P
Persepsi mutu pelayanan *	86	0,377	0,001
Pemanfaatan pelayanan <i>Antenatal Care</i>			

Hasil penelitian terhadap 86 ibu peserta Jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang diperoleh data hubungan persepsi mutu pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang.

Analisa hubungan persepsi mutu pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta

jampersal menggunakan *Korelasi Rank Spearman* didapatkan P value sebesar 0,001, berarti ada hubungan persepsi mutu pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta Jampersal. Hasil penelitian diperoleh nilai $r = +0,377$ artinya mempunyai kekuatan hubungan yang sedang, semakin baik persepsi mutu pelayanan maka semakin baik pemanfaatan pelayanan *antenatal care*.

PEMBAHASAN

1. Pengetahuan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui pengetahuan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* oleh peserta jampersal sebagian besar kurang sebanyak 34 responden (39,5%). Pengetahuan tentang tujuan pengukuran tekanan darah selama pemeriksaan kehamilan sebanyak 61 responden (70,9%). Responden mengetahui bahwa pengukuran tekanan darah selama hamil penting untuk memantau tekanan darah ibu selama hamil. Responden juga mengetahui jadwal pemberian imunisasi TT sebanyak 64 responden (74,4%). Responden mengetahui pemberian imunisasi TT untuk mencegah terjadinya penyakit tetanus. Imunisasi TT1 saat kunjungan antenatal pertama, TT2 saat 4 minggu setelah TT1, TT3 dilakukan saat 6 bulan setelah TT2.

Pengetahuan yang kurang ditunjukkan pada responden yang tidak mengetahui jenis pelayanan kehamilan sebanyak 46 responden (53,5%). Pelayanan yang diberikan kepada ibu yang baru pertama kali melakukan kunjungan pemeriksaan kehamilan meliputi anamnesa, pemeriksaan, Pemberian Obat meliputi Fe, obat cacing, obat malaria, dan obat khusus (emesis, hipertensi, toksonia, gravidarium), Penyuluhan mengenai gizi, kebersihan, dan perawatan payudara⁽¹⁶⁾

Menurut teori Notoatmodjo, pengetahuan merupakan hasil dari “tahu” yang terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap obyek tertentu dan pengetahuan dapat dipengaruhi oleh berbagai aspek, diantaranya pendidikan, dimana tingkat pendidikan sangat mempengaruhi pengetahuan seseorang yang didapat dari proses belajar selain diperoleh dari hasil penggunaan indra yang mempunyai nilai sendiri.⁽¹⁸⁾

Pengetahuan tentang kunjungan ANC di Puskesmas Poncol Semarang yang kurang dikarenakan kurangnya informasi dan pemahaman tentang pedoman Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) khususnya kunjungan pemeriksaan kehamilan masih kurang. Hal ini akan menyebabkan deteksi dini tidak diketahui sehingga kejadian tersebut dapat menyebabkan terjadinya resiko tinggi pada saat kehamilannya. Pengetahuan seseorang biasanya diperoleh dari pengalaman yang berasal dari berbagai media masa media elektronik, buku petunjuk kesehatan, media poster, kerabat dekat dan sebagainya.

Berdasarkan penelitian Ningsih (2010), di Puskesmas Purwodadi I Kabupaten diperoleh hasil ibu hamil dengan pengetahuan kurang sebanyak 26 (76,5%) dengan pelaksanaan ANC kurang baik sebanyak 24 (70,6%).⁽³³⁾

2. Sikap pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui sikap tentang pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal sebagian besar kurang sebanyak 48 responden (55,8%). Sikap peserta jampersal yang kurang baik ditunjukkan dengan responden yang menganggap bahwa petugas kesehatan akan membedakan pasien yang menggunakan Jampersal. Ibu peserta Jampersal selama melakukan *antenatal care* menganggap tenaga kesehatan memberikan pelayanan yang berbeda dengan ibu tidak menggunakan Jampersal. Ibu yang menggunakan Jampersal mendapatkan pelayanan kesehatan dalam waktu yang singkat. Tenaga kesehatan juga tidak mau

menjelaskan keluhan yang dirasakan oleh peserta jampersal yang melakukan *antenatal care*.

Responden yang menganggap petugas kesehatan bersikap melayani peserta Jampersal sebanyak 64 responden (74,5%). Saat memberikan pelayanan petugas kesehatan tetap memberikan pelayanan kepada ibu peserta jampersal yang melakukan *antenatal care* dengan ramah. Petugas kesehatan menanyakan keluhan yang dirasakan ibu dan melakukan pemeriksaan fisik pada ibu hamil.

Responden yang menganggap peserta Jampersal harus mengantri lebih lama daripada pasien umum sebanyak 57 responden (66,3%). Peserta jampersal harus mengantri lama karena prosedur yang harus dipenuhi saat akan periksa. Peserta jampersal harus menyerahkan fotocopy KTP dan kartu Jampersal saat pendaftaran. Jumlah peserta Jampersal di Puskesmas Poncol juga banyak sehingga petugas kesehatan memerlukan waktu yang banyak untuk melayani mereka. Hal ini yang membuat peserta jampersal harus antri lebih lama. Sikap yang tidak setuju dan sangat tidak setuju ditunjukkan dengan pemeriksaan persalinan yang memanfaatkan Jampersal dilayani oleh bidan dengan ketus sebanyak 49 responden (56,9%). Ibu peserta jampersal menganggap ibu hamil yang menggunakan jampersal petugas kesehatan lebih ketus dalam memberikan pelayanan.

Menurut Azwar, sikap seseorang adalah predisposisi untuk memberikan tanggapan terhadap rangsangan lingkungan yang dapat membimbing tingkah laku orang tersebut. Adanya pengetahuan terhadap manfaat pelayanan antenatal menyebabkan orang mempunyai sikap positif terhadap hal tersebut maka kemungkinan besar mempunyai niat mengikuti pelayanan *antenatal*. Akan tetapi bila sikap negatif yang tumbuh maka akan kecil kemungkinan seseorang untuk ikut pelayanan *antenatal care*.⁽²²⁾

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Ulfa (2011) yang menunjukkan sikap ibu peserta Jampersal sebagian besar tidak baik sebanyak 56%.⁽³⁴⁾

3. Kepuasan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta Jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kepuasan terhadap pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta Jampersal sebagian besar rendah sebanyak 52 responden (60,5%). Hal ini ditunjukkan dengan ibu pengguna jampersal yang setuju harus menunggu lama untuk mendapatkan pemeriksaan. Pasien jampersal harus menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan pemeriksaan oleh bidan sehingga menimbulkan kebosanan. Pasien yang lama menunggu membuat pasien bosan dan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kepuasan responden tentang ruang pelayanan yang kotor sebanyak 60 responden (69,8%). Responden menganggap bahwa ruang pelayanan di puskesmas Poncol Semarang kotor. Hal ini dikarenakan responden yang membuang sampah sembarang tempat. Responden umumnya tidak mau membuang sampah di tempat sampah yang telah disediakan. Hal ini juga didukung dengan teori Demings⁽³⁵⁾ ruangan yang bersih menimbulkan perasaan kenikmatan tersendiri sehingga pasien merasa puas.

Kepuasan responden yang tidak puas ditunjukkan dengan petugas terlihat kurang peduli terhadap keluhan ibu sebanyak 46 responden (53,5%). Pasien sebagai orang sakit pada umumnya sangat mengharapkan perhatian dari orang-orang yang ada di sekitarnya. Hasil penelitian ini didukung oleh teori Lebouf (2002) bahwa hubungan antara bidan dengan pasien yang baik yang memungkinkan bidan dapat memberikan penjelasan terhadap semua informasi yang diperlukan pasien.⁽²⁵⁾

Menurut pendapat peneliti kepuasan pasien pengguna jampersal yang kurang puas dapat dikarenakan tidak langsung diberitahu tentang hasil pemeriksaan. Bidan dalam memberikan pelayanannya kurang ramah. Keramahan merupakan hal yang diperlukan pasien untuk mencapai kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Pasien

sebagai orang sakit pada umumnya sangat mengharapkan perhatian dari orang-orang yang ada di sekitarnya.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Nurjanah (2010) bahwa pasien pengguna pelayanan di bidan delima wilayah kecamatan Banyumanik kota Semarang sebagian besar kurang puas sebanyak 76%⁽³⁶⁾

4. Persepsi mutu pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta Jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa persepsi mutu pelayanan *antenatal care* sebagian besar baik sebanyak 46 responden (53,5%) dan sisanya adalah kurang baik sebanyak 40 responden (46,5%). Mutu pelayanan pada pengguna jampersal yang kurang baik ditunjukkan dengan pengguna jampersal yang datang ke puskesmas tidak segera diperiksa. Ibu biasanya dianjurkan untuk melengkapi surat-surat yang biasanya berbelit-belit. Apabila persyaratan sudah lengkap ibu bersalin baru dilayani.

Persepsi mutu pelayanan yang baik ditunjukkan dengan petugas kesehatan melakukan pemeriksaan letak bayi dilakukan dengan baik sebanyak 63 responden (61,6%). Saat responden melakukan antenatal care, petugas kesehatan melakukan pemeriksaan Leopold untuk mengetahui letak bayi. Petugas kesehatan juga menerangkan kondisi letak bayi saat melakukan pemeriksaan. Hal ini sesuai dengan teori⁽¹⁶⁾ salah satu standar pelayanan antenatal care adalah pemeriksaan luar yang pemeriksaan Leopold untuk memeriksa letak, jumlah, usia, besar janin,⁽¹⁶⁾

Mutu pelayanan yang kurang baik ditunjukkan respon petugas kurang baik saat memeriksa ibu sebanyak 60 responden (69,7%). Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian tenaga kesehatan yang tidak segera memberikan penjelasan hasil pemeriksaan. Bentuk ketanggapan tenaga kesehatan yang diperlukan bagi pasien adalah memberikan informasi dan segera tanggap apabila pasien membutuhkan bantuan. Tenaga kesehatan juga menerangkan tujuan pemeriksaan. Setiap melakukan kunjungan *antenatal care*

tenaga kesehatan melakukan pemeriksaan khusus terhadap ibu namun memberitahu tujuan dari pemeriksaan tersebut.

Menurut pendapat peneliti mutu pelayanan masih kurang baik. Hal ini dikarenakan mutu pelayanan dalam aspek segi kehandalan dan bukti fisik yang masih kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien jampersal. Banyak pengguna jampersal yang datang ke puskesmas tidak segera diperiksa. Ibu pengguna jampersal bila akan melakukan pemeriksaan *antenatal care* tidak segera ditangani.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Subekti (2008) yang menunjukkan bahwa pasien balai pengobatan umum Puskesmas Kabupaten Tasikmalaya sebagian besar menganggap mutu pelayanan di Puskesmas baik sebanyak 78%.⁽³⁷⁾

5. Pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta Jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* sebagian besar kurang baik sebanyak 49 responden (57,0%) dan sisanya adalah baik sebanyak 37 responden (43,0%). Ibu umumnya baru melakukan ANC 3 kali sedangkan anjuran ANC yang harus dilakukan ibu minimal 4 kali. Ibu hanya melakukan kunjungan saat ibu hamil yang pertama kali dengan petugas kesehatan untuk mendapatkan pemeriksaan kehamilan.

Kunjungan ibu hamil adalah kontak antara ibu hamil dengan petugas kesehatan yang memberi pelayanan *antenatal* untuk mendapatkan pemeriksaan kehamilan. Istilah kehamilan tidak mengandung arti bahwa selalu ibu hamil yang datang ke fasilitas pelayanan, tetapi dapat pula sebaliknya yaitu ibu hamil yang dikunjungi petugas kesehatan di rumahnya atau Posyandu. Kunjungan ibu hamil meliputi kunjungan pertama dan kunjungan ulang yang salah satunya adalah K4⁽¹³⁾

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Peraninganin (2006) menunjukkan sebanyak 52,7% responden

yang memeriksakan kehamilannya secara lengkap.⁽³⁸⁾

6. Hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang

Hasil penelitian terhadap 86 ibu peserta Jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang diperoleh data ada hubungan pengetahuan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta Jampersal dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang. Jadi semakin meningkat pengetahuan seseorang maka frekuensi pelaksanaan ANC meningkat pula. Hal ini disebabkan ibu hamil masih menganggap bahwa proses kehamilan dan persalinan bukan penyakit dan tidak beresiko. Anggapan tersebut berdampak kurangnya usaha untuk memahami masalah kelahiran atau kehamilan yang terjadi pada ibu. Sehingga mereka tidak mencari informasi tentang pemeriksaan kehamilan yang dapat mencegah komplikasi selama kehamilan.

Bila seorang ibu mempunyai pengetahuan dalam bidang kesehatan khususnya tentang keperawatan kehamilan maka meningkat pula kesadaran terhadap kunjungan ANC. Dengan seringnya ibu melakukan kunjungan ANC, maka pengetahuan ibu tentang apa saja yang harus dijalani selama masa kehamilan akan bertambah, sehingga diharapkan bayi yang dilahirkan nanti dalam keadaan normal. Hal ini didukung oleh teori Notoatmodjo (2010), bahwa pengetahuan merupakan awal orang mengerti dan kemudian menerapkan dalam kehidupan sehari-hari. Pengetahuan yang baik akan menimbulkan perilaku yang sesuai dengan perilaku hidup sehat.⁽¹⁸⁾

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Khotimah (2008), dengan menunjukkan ibu yang patuh melaksanakan ANC sebanyak 57,5% ibu hamil yang mempunyai pengetahuan baik, 37,5% ibu hamil yang mempunyai pengetahuan cukup dan 5% ibu hamil yang memiliki pengetahuan kurang.⁽³⁹⁾

7. Hubungan sikap pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang

Hasil penelitian terhadap 86 ibu peserta Jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang diketahui ada hubungan sikap pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta Jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang. Ibu yang mempunyai sikap yang baik akan patuh dalam melaksanakan ANC sedangkan ibu yang mempunyai sikap tidak baik akan tidak patuh dalam melaksanakan ANC.

Kondisi ini sejalan dengan teori⁽¹⁸⁾ yang menyebutkan bahwa perilaku dibentuk berdasarkan melalui suatu proses dan berlangsung dalam interaksi manusia dengan lingkungannya, serta untuk berperilaku hendaknya didasarkan pada pengetahuan, kesadaran dan sikap yang positif sehingga akan bersifat langgeng, sebaliknya apabila perilaku tidak didasarkan pada pengetahuan dan kesadaran akan berlangsung tidak lama. Selain itu kemampuan dalam mengetahui sesuatu dipengaruhi oleh kemampuan belajar dan daya ingat seseorang dan bukan hanya diperoleh dibangku sekolah seperti halnya para ibu yang mempunyai balita, mereka telah mendapatkan informasi dari kader tentang imunisasi dasar dan mereka juga mendapatkan buku kesehatan ibu dan anak yang berisikan pesan-pesan kesehatan.⁽¹⁸⁾

Hal ini sesuai dengan penelitian Utami (2007) yang menunjukkan ada hubungan antara sikap dengan praktek pelaksanaan *antenatal care*.⁽⁴⁰⁾

8. Hubungan kepuasan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta Jampersal dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang

Hasil penelitian terhadap 86 ibu peserta Jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang diketahui ada hubungan kepuasan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta Jampersal dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu

peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang. Responden yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan akan baik dalam melakukan kunjungan *antenatal care*. Responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan maka responden tidak baik dalam melakukan kunjungan *antenatal care*.

Kepuasan pasien dalam puskesmas merupakan salah satu faktor penting dan fundamental khususnya bagi puskesmas itu sendiri dan para *stakeholder*. Bagi puskesmas adanya *Quality assurance* (QA) yang baik tentu akan membuat puskesmas mampu bersaing dan tetap eksis di masyarakat. Bagi pasien, QA dapat dijadikan faktor untuk memilih tempat pelayanan kesehatan yang bermutu dan baik. Bagi praktisi medis, selain terikat dengan standar profesinya dengan adanya QA para praktisi medis dituntut untuk semakin teliti, telaten dan hati-hati dalam menjaga mutu pelayanannya.⁽²⁴⁾

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Sundari (2011) yang menunjukkan ada hubungan antara kepuasan dengan pemanfaatan kunjungan *antenatal care* di Puskesmas Mranggen III Demak.⁽⁴¹⁾

9. Hubungan persepsi mutu pelayanan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta Jampersal dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang

Hasil penelitian terhadap 86 ibu peserta Jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang diperoleh data ada hubungan persepsi mutu pelayanan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta Jampersal dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang. Hasil penelitian menunjukkan pasien yang menganggap mutu pelayanan baik maka akan baik untuk melakukan kunjungan *antenatal care*. Responden yang menganggap mutu pelayanan kurang baik maka responden kurang patuh dalam melakukan kunjungan *antenatal care*.

Hal ini sesuai dengan pendapat Lebouf bahwa daya tanggap sebagai suatu sikap tanggap para tenaga kesehatan melayani saat dibutuhkan pasien berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan mampu memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan sehingga mampu melakukan kunjungan kembali ke puskesmas.⁽²⁵⁾

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien ingin dilayani dengan baik oleh bidan. Daya tanggap tenaga kesehatan harus ditingkatkan dengan selalu siap dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Tenaga kesehatan yang selalu berkomunikasi dengan pasien, maka pasien dapat mengutarakan keluhannya dan bidan dapat menangani dengan penuh *empaty* akan membuat pasien merasa mutu pelayanan kesehatan baik.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Subekti (2008) yang menunjukkan ada hubungan persepsi mutu pelayanan dengan kunjungan ke pengobatan umum di Puskesmas Kabupaten Tasikmalaya⁽³⁷⁾

SIMPULAN

1. Umur responden rata-rata adalah umur 27,08 tahun, pendidikan responden terbanyak adalah SLTA sebanyak 44 (51,2%), pekerjaan responden terbanyak swasta sebanyak 40 (46,5%) dan umur kehamilan responden sebagian besar trimester III sebanyak 47 responden (54,7%).
2. Pengetahuan terhadap pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta Jampersal sebagian besar kurang sebanyak 34 responden (39,5%). Sisanya adalah pengetahuan cukup sebanyak 26 responden (30,2%) dan pengetahuan baik sebanyak 26 responden (30,2%).
3. Sikap terhadap pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta Jampersal sebagian besar tidak baik sebanyak 48 responden (55,8%). Sikap baik sebanyak 26 responden (30,2%) dan

sisanya adalah sikap sangat baik sebanyak 12 responden (14,0%).

4. Kepuasan terhadap pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta Jampersal sebagian besar rendah sebanyak 52 responden (60,5%) dan sisanya adalah kepuasan tinggi sebanyak 34 responden (39,5%).
5. Persepsi mutu pelayanan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* sebagian besar baik sebanyak 46 responden (53,5%) dan sisanya adalah kurang baik sebanyak 40 responden (46,5%).
6. Pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* sebagian besar kurang baik sebanyak 49 responden (57,0%) dan sisanya adalah baik sebanyak 37 responden (43,0%).
7. Ada hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang (P value=0,011).
8. Ada hubungan sikap dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang (P value=0,016).
9. Ada hubungan kepuasan dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang (P value=0,009).
10. Ada hubungan persepsi mutu pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan *Antenatal Care* pada ibu peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Poncol Semarang (P value=0,001).

SARAN

1. Peserta Jampersal diharapkan mampu meningkatkan kunjungan ANC dengan rutin berkunjung ke Puskesmas untuk memeriksakan kehamilannya.
2. Puskemas bekerja sama dengan PKK dan kader posyandu seharusnya melakukan penyuluhan pentingnya kunjungan *antenatal care* saat pelaksanaan Posyandu di masing-masing wilayah Puskesmas Poncol.
3. Petugas kesehatan diharapkan mampu meningkatkan motivasi ibu dalam pemanfaatan *antenatal care* melalui pendidikan kesehatan yang diberikan pada ibu peserta Jampersal.

DAFTAR PUSTAKA

1. Depkes RI. *Profil Kesehatan Indonesia tahun 2009*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2009.
2. Kementrian Kesehatan RI. *Buku Saku Jaminan Persalinan*. Jakarta: ISBN. 2011.
3. Trisnantoro, L. *Pemantauan Pelaksanaan Kebijakan Jampersal dan BOK untuk Layanan Kesehatan Ibu dan Bayi di Papua Barat, Yogyakarta dan NTT*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada. 2011.
4. Pravitian, S. *Pemanfaatan Jampersal di RS Tugurejo Semarang*. 2012.
5. Rahmawati, E. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kebidanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jampersal di Puskesmas Klaling Jekulo Kudus*. Semarang: KTI tidak dipublikasikan. 2012.
6. Profil Kota Semarang. *Profil Kesehatan Kota Semarang: Budayakan Hidup Bersih dan Sehat*. Semarang : Dinas Kesehatan Kota Semarang. 2010.
7. Herlina, T. *Gambaran Faktor Yang Mempengaruhi Ibu Peserta Jampersal Dalam Penggunaan Kontrasepsi Pasca Salin di Desa Kepuhrejo Kecamatan Takeran Kabupaten Magetan*. Magetan: KTI tidak dipublikasikan. 2012.
8. Kabau, K. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kunjungan Antenatal Care Pada Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas Kedungmundu Semarang*. Semarang: Skripsi tidak dipublikasikan. 2011.
9. Simanjuntak, C.S. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna Jampersal di Puskesmas Halmahera Semarang*. Semarang: KTI tidak dipublikasikan. 2012.
10. Prianto, D. *Jampersal turunkan kematian ibu dan anak di Indonesia*. Jakarta: Mediakom. 2010.
11. Prawirohardjo, S. *Ilmu Kebidanan*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo. 2008.
12. Manuaba, G.D.I. *Memahami Kesehatan Reproduksi Wanita. Edisi 2*. Jakarta: EGC. 2009.
13. Sulistyawati, Ari. *Asuhan Kebidanan Pada Masa Kehamilan*. Jakarta: Salemba Medika. 2009.
14. Bandiyah, S. *Kehamilan, Persalinan & Gangguan Kehamilan*. Jogjakarta: Nuha Medika. 2009.
15. Suherni, T. *Perawatan Masa Nifas*. Jogjakarta. Fitramaya. 2009.
16. Kurnia, Nova. *Menghindari Gangguan Saat Melahirkan & Panduan Lengkap Mengurut Bayi*. Yogyakarta: Panji Pustaka. 2009.
17. Farrer, H. *Perawatan Maternitas. Edisi 2*. Alih bahasa dr. Andry Hartono. Jakarta: EGC. 2005.
18. Notoatmodjo, S. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2010.
19. Surajiyo. *Filsafat Ilmu dan Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2010.
20. Sukmadinata, S.N. *Landasan Psikologi Proses Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2003.
21. Wawan, A dan Dewi M. *Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta : Nuha Medika. 2010.
22. Azwar, S. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset. 2009.
23. Sunaryo. *Psikologi untuk Keperawatan*. Cetakan I. Editor Monica Ester. Jakarta: EGC. 2004.
24. Sari, W.D. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Offset. 2009.

25. Leboeuf, Michael. *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan*. Jakarta: Pustaka Tangga. 2002.
26. Morgan, Rebecca L. *Melayani Pelanggan Kecwa Tetapi Efektif Dalam Kondisi Kesal*. Jakarta : Penerbit PPN. 2003.
27. Depkes RI. *Pedoman Pelayanan Antenatal Di Tingkat Pelayanan Dasar*. Jakarta : Direktorat Bina Kesehatan Keluarga. 2003.
28. Notoatmodjo, S. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2010.
29. Sugiyono. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2007.
30. Arikunto, S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: EGC. 2006.
31. Riwidikdo, H. *Statistik Kesehatan: Belajar mudah teknik analisis data Penelitian Kesehatan (Plus Aplikasi Software SPSS)*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press. 2008.
32. Nursalam. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian*. Jakarta: Salemba Medika. 2008.
33. Ningsih. *Gambaran tingkat pengetahuan dan pelaksanaan ANC di Puskesmas Purwodadi*. 2007.
34. Ulfa, R. *Sikap peserta Jampersal terhadap pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Rembang*. 2009.
35. Deming, F. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Media Press. 2009.
36. Nurnajah. *Tingkat kepuasan pasien pengguna pelayanan di Bidan Delima wilayah Kecamatan Banyumanik Semarang*. 2011.
37. Subekti, E. *Mutu pelayanan pasien balai pengobatan umum di Puskesmas Kabupaten Tasikmalaya*. 2008.
38. Peranginan. *Kunjungan Antenatal Care pada ibu hamil di BPS Wilayah Puskesmas Ungaran*. 2006.
39. Khotimah, P. *Hubungan antara pengetahuan dengan kepatuhan kunjungan ANC di BPS X*. 2008.
40. Utami, S. *Hubungan antara sikap dengan praktek pelaksanaan Antenatal Care*. 2007.
41. Sundari, T. *Hubungan antara kepuasan dengan pemanfaatan kunjungan Antenatal Care di Puskesmas Mranggen III Demak*. 2008.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Tri Dian Larasati
 TTL : Tomohon, 11 Desember 1988
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Alamat : Jalan Jangli Perbalan No.142 RT XI RW VI Kelurahan Ngesrep Kecamatan Banyumanik Semarang
 Hobby : Nonton Film, jalan-jalan
 Riwayat Pendidikan :

1. SD Islam Hidayatullah Semarang lulus tahun 2001
2. SMP Islam Hidayatullah Semarang lulus tahun 2004
3. SMA Negeri 4 Semarang lulus tahun 2007
4. Akademi Kebidanan Karsa Mulia Semarang lulus tahun 2010
5. S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Dian Nuswantoro Semarang lulus tahun 2013